

Heikki Koskiniemi

Asiakastyytyväisyyskyselyn parantaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Insinööri (AMK)
Auto- ja kuljetustekniikan
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
15.11.2016

Tekijä(t) Otsikko	Heikki Koskiniemi Asiakastyytyväisyyskyselyn parantaminen
Sivumäärä Aika	13 sivua 15.11.2016
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Autosähkötekniikka
Ohjaaja(t)	Vesa Linja-aho, lehtori
<p>Tämän insinöörityön tavoitteena on InCar Oy:n asiakastyytyväisyyskyselyn parantaminen. Projektin alussa määriteltiin työn tavoitteet yrityksen sisällä. Tämän jälkeen selvitettiin yhdessä vakuutusyhtiö LähiTapiolan kanssa, mitkä ovat sen tarpeet kyselyyn liittyen. Kun muutosten rakenne oli selvillä, niistä keskusteltiin asiakastyytyväisyyskyselypalvelun tarjoavan ohjelmistoyritys Servoteko Oy:n edustajan kanssa. Servoteko Oy toteuttaa vaadittavat muutokset kyselyyn.</p> <p>Opintonäytetyössä tarkastellaan aluksi asiakastyytyväisyyskyselyjä yleisellä tasolla sekä ajoneuvovakuutusten mekanismeja, koska erilaisilla ajoneuvovakuutuksilla on keskeinen merkitys korjaustoiminnan kustannusten kattamisessa. Loppuosa työstä keskittyy itse InCarin asiakastyytyväisyyskyselyn kehitystyöhön.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely on jo nykyisellään kohtuullisen hyvällä tasolla. Pienet korjaukset ja tarkennukset parantavat huomattavasti kyselyn laatua ja antavat paremmat työkalut epäkohtiin puuttumiseen. Kyselyn muutokset liittyvät aikataulun tarkempaan määrittelyyn, kustannuksista vastaavan vakuutusyhtiön valintaan ja rekisteritunnuksen lisäämiseen. Työssä luotiin myös valmiudet kyselyn englanninkieliseen versioon.</p>	
Avainsanat	Asiakastyytyväisyys, Vakuutus, Autokolarikorjaus

Author(s) Title	Heikki Koskiniemi Improvement of the customer satisfaction feedback form
Number of Pages Date	13 pages 15.11.2016
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Specialisation option	Automotive Electronics Engineering
Instructor(s)	Vesa Linja-aho, Senior Lecturer
<p>The objective of this thesis is the improvement of InCar Oy customer satisfaction form. At the beginning of the project we discussed about the goals internally in the company. Then I met a representative of the insurance company LähiTapiola after that I met the representative of the software company Servoteko Oy. Servoteko Oy will make required modifications to the customer satisfaction form.</p> <p>This bachelor thesis first examines customer satisfaction surveys on a general level as well as different forms of vehicle insurances. Different kinds of insurances usually cover the costs of vehicle repairs. The latter part will focus on InCar customer satisfaction form.</p> <p>The customer satisfaction form is already on a decent level. Small modifications and adjustments will improve it significantly and will give better tools to eliminate grievances.</p>	
Keywords	Customer satisfaction, Insurance, Car collision repair

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yleisimmin käytetyt asiakaskokemuksen mittarit	2
3	Ajoneuvojen vakuutukset ja niiden bonukset	3
3.1	Liikennevakuutus	3
3.2	Autovakuutus	4
3.3	Bonukset	4
3.3.1	Bonusten kasvaminen	5
3.3.2	Bonusten käyttäytyminen kolaritilanteessa	5
3.3.3	Liikennevakuutuksen bonuksen siirtäminen	5
3.4	Liikennevakuutuslain keskeiset muutokset vuoden 2017 alusta	6
4	Vauriokorjauksen eteneminen, kun korvaaja on vakuutusyhtiö	6
4.1	Törmäys	6
4.2	Vahinkoilmoitus	6
4.3	Vahinkotarkastus	6
4.4	Vahinkoarvio	7
4.5	Korjaus	7
4.6	Auton palautus	7
4.7	Asiakastyytyväisyyskyselyn lähettäminen asiakkaalle	7
5	Asiakastyytyväisyyskyselyn haasteet ja ongelmat	8
5.1	Englanninkielisen asiakastyytyväisyyskyselyn puuttuminen	8
5.2	Vastausprosentti	8
5.3	Asiakastyytyväisyyskyselyiden määrä vauriokorjauksessa	8
6	Asiakastyytyväisyyskyselyn muutokset	9
6.1	Vanha asiakastyytyväisyyskysely	9
6.2	Aikataulu	10
6.3	Vakuutusyhtiö	10
6.4	Suosittelu	10
6.5	Rekisteritunnus	11
6.6	LähiTapiolan lisäkysymykset	11

7	Englanninkielinen versio	11
8	Toiminta, kun asiakas haluaa yhteydenoton korjaukseen liittyen	13
9	Yhteenveto ja oma pohdinta	13
	Lähteet	14

1 Johdanto

InCar Oy on autojen huoltoon ja erityisesti kolarivahinkojen korjaukseen erikoistunut kasvuyritys, joka on perustettu vuonna 1991. Toimipisteitä yrityksellä on maanlaajuisesti yli 20, ja yritys korjasi noin 14000 autovahinkoa vuonna 2015. Yritys korjaa kaikkia autoja merkistä ja vaurioiden laajuudesta riippumatta. Asiakaskunta koostuu pääasiassa autonsa kolaroineista, ja korjauskustannuksista yleisimmin vastaa vakuutusyhtiö.

Pyrkimyksenä on kehittää ja parantaa jo toiminnassa olevaa asiakastyytyväisyyskyselyä. Työssä luodaan toimintamallit, joilla eri pisteiden korjaamopäälliköt toimivat palautteen laadusta riippuen, ja kehitetään asiakastyytyväisyyskyselyä tehokkaammaksi yhdessä vakuutusyhtiö LähiTapiolan ja asiakastyytyväisyyskyselypalvelua tarjoavan Servoteko Oy -ohjelmistoyrityksen kanssa.

Työn aloitushetkellä asiakkaalle lähtee erillinen kysely sekä LähiTapiolalta että InCarilta. Tämä oletettavasti vaikuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksien määrään. Hankaluuksia aiheuttaa myös englanninkielisen asiakaspalauteportaalin puuttuminen, joka osoittautuu ongelmaksi, jos asiakas ei puhu suomea ja haluaa reklamoida palvelusta tai korjauksessa ilmenneestä ongelmasta.

Työssä tarkastellaan aluksi asiakastyytyväisyyskyselyjä yleisellä tasolla sekä ajoneuvovakuutusten mekanismeja, koska erilaisilla ajoneuvovakuutuksilla on keskeinen merkitys korjaustoiminnan kustannusten kattamisessa. Loppuosa työstä keskittyy InCarin asiakastyytyväisyyskyselyn parantamiseen.

2 Yleisimmin käytetyt asiakaskokemuksen mittarit

Asiakkaan tyytyväisyyttä mitataan lähinnä kolmella toisistaan poikkeavalla tekijällä [1]:

- NPS (Net Promoter Score)
- CSAT (Customer Satisfaction Score)
- CES (Customer Effort Score).

NPS on yleisesti käytössä. Nimensä mukaisesti sillä mitataan asteikolla 0–10 halukkuutta suositella yritystä. Arvoilla 9–10 antavat ovat suosittelevia, luvuilla 7–8 vastaava luokitellaan passiiviseksi, ja asteikon pienimmät arvot, 6 tai sen alle, valinneet ovat tyytymättömiä arvostelijoita. Luokittelusta voidaan laskea NPS-pistemäärä. [1;2]

$$NPS = \frac{\text{Suostuttelijat lkm} - \text{Arvostelijat lkm}}{\text{Kokonaislkm}} * 100$$

Jos esimerkiksi vastauksina saadaan suosittelevia 60 kpl, passiivisia 30 kpl ja arvostelijoita 10 kpl, niin NPS-luvuksi saadaan 50

$$NPS = \frac{60 - 10}{100} * 100 = 50$$

NPS-pistemäärän vaihtelualue on -100...+100. Ääripisteet saavutetaan, kun kaikki vastaajista ovat joko arvostelijoita tai suosittelevia. Suoraa absoluuttista tulkintaa arvosta esim. yllä lasketusta 50:sta ei voi tehdä. Arvoa seuraamalla voi tehdä johtopäätöksiä yrityksen toiminnan kehityksestä. On olemassa tutkimustietoa, että kasvuyrityksen toiminta on suosiollista silloin, kun arvolla on nouseva trendi. Sillä voi myös vertailla esim. eri toimipaikkoja toisiinsa. Lisäksi jotkut yritykset tarjoavat tilastotietoa vastaavantyyppisten toimijoiden arvoista. [2]

Perusmuodossaan NPS-kysely ei anna syvempää analyysiä asiakkaan kokemuksesta. Tähän tarvitaan lisäkysymyksiä. CSAT (Customer Satisfaction Score) mittaa asiakkaan tyytyväisyyttä asteikolla 1–5. Näin CSAT antaa informaatiota palvelun laadusta. Ottamalla yhteyttä heikon arvosanan antaneeseen asiakkaaseen voidaan ongelmallinen

asia selvittää ja siihen puuttamalla voidaan ongelmia eliminoida. Tämä CSAT-asteikko on käytössä uudistetussa kyselyssä vakuutusyhtiö LähiTapiolalla ([kohta 6.6](#)). [3]

NPS:n ja CSAT:n ohella voidaan asiakaskokemusta mitata myös CES:n (Customer Effort Score) avulla. CES mittaa palvelun sujuvuutta ja paljastaa pullonkaulat palveluketjussa. Tämä mahdollistaa palveluprosessin kehittämisen. Kyselyssä selvitetään asteikolla 1–5, miten paljon vaivaa vaadittiin saamaan asiakkaan toivomaa palvelua. Lisäksi esitetään vaihtoehdot ”Kyllä/Ei”, tekikö yritys tuotteen/palvelun saamisen helpoksi. [2;3]

Kuten edeltä ilmenee, NPS kertoo asiakkaan suositteluhalukkuudesta, CSAT palvelun laadusta, kun taas CES palvelun sujuvuudesta. Yrityksen pitää omien tarpeidensa perusteella räätälöidä näistä sopiva paketti. Kyselyyn voidaan haluttaessa ottaa mukaan vaikka kaikki kolme mittaria.

Pelkät mekaaniset kysymykset eivät kuitenkaan ole riittäviä. Ne ovat väylä sille, että asiakasta häiritsevät tekijät otetaan tarkastelun kohteeksi. Mikäli tarpeellista, asiaan puututaan konkreettisesti ja toimintoja kehitetään siten, että vastaisuudessa asiat hoidetaan tältä osin paremmin.

3 Ajoneuvojen vakuutukset ja niiden bonukset

3.1 Liikennevakuutus

Liikennevakuutuslaissa on asetettu, että moottoriajoneuvossa on oltava liikennevakuutus. Kun liikennevahinko sattuu, niin pakollinen liikennevakuutus korvaa omassa ajoneuvossa olevien matkustajien ja kuljettajan henkilövahingot. Se korvaa myös vastapuolen henkilövahingot ja toisen osapuolen ajoneuvolle tapahtuneet vahingot. Liikennevakuutus on pakollinen, vaikka kulkuneuvolla liikuttaisiin yksityisellä tiellä, pihalla, maastossa tai jäällä (pois lukien suljetut ajoradat). Jos asiakkaan autoon on aiheutunut vaurioita toisesta osapuolesta johtuen, on mahdollista, että auton korjaava vakuutusyhtiö on jonkin muu kuin asiakkaan oma [4].

3.2 Autovakuutus

Autovakuutus on valinnainen vakuutus, joka korvaa omalle ajoneuvolle aiheutuneita vaurioita tai muita törmäyksestä aiheutuneita kuluja. Vakuutusta kutsutaan yleisesti myös nimellä kaskovakuutus.

Autovakuutuksella on mahdollista vakuuttaa yksityiskäyttöiset moottoriajoneuvot: niin henkilö-, paketti-, kuorma-, ja matkailuautot, moottoripyörät sekä matkailu- ja kevytperävaunut. Kaikki kaskovakuutetut ajoneuvot tarvitsevat tietysti myös pakollisen liikennevakuutuksen.

Vakuutusyhtiöiden eri kaskovakuutukset vaihtelevat suuresti. Valinnainen vakuutus voi korvata esimerkiksi

- auton tuulilasille aiheutuneet vauriot
- törmäyksestä hirvieläimeen tai muuhun eläimeen aiheutuneet vauriot
- oikeusturvakulut (korvaa kiistatapauksista aiheutuneet oikeudenkäyntikulut)
- auton hinauksesta aiheutuneet kulut
- palosta aiheutuneet vauriot
- auton varkaudesta aiheutuneet kulut
- ilkivallasta aiheutuneet kulut (useimmiten ilkivallasta aiheutuneet kulut eivät madalla bonuksia)
- lunastusturvavakuutus (auttaa vastaavanlaisen tai paremman ajoneuvon hankinnassa lunastustilanteessa).

Osakaskovakuutus korvaa yleisimmin ainoastaan varkaus-, palo-, hirvi- ja oikeusturvavakuutuksen. [4]

3.3 Bonukset

Suurin osa autovakuutuksista on bonuksellisia vakuutuksia. Liikennevakuutuksen suuruus riippuu merkittävästi kertyneistä bonuksista. Jotta bonukset nousisivat, pitää auton olla liikenteessä vähintään 120 päivää vakuutuskauden aikana. [5]

3.3.1 Bonusten kasvaminen

Uutta vakuutusta ottaessa aloitusbonus on yleisimmin 0 %. Jos ensimmäisenä vuonna vahinkoja ei satu, nousevat bonukset 10 %. Tästä eteenpäin bonuskertymä on 5 % vuodessa, mikäli ajoneuvolle ei tapahdu korvattavia vahinkoja ja käyttöpäiviä on ollut vaadittu määrä. Yleisimmin bonusten yläraja on 70 %. Joillakin vakuutusyhtiöillä on kuitenkin tapana antaa kaskovakuutuksesta lisätarjouksia tämän jälkeenkin, jos vahinkoja ei ole sattunut. [5]

3.3.2 Bonusten käyttäytyminen kolaritilanteessa

Jos ajoneuvolle sattuu vahinko, laskee bonus yleisimmin 20 %. Tämän takia vahinkotilanteessa kannattaa laskea omavastuun lisäksi bonusten menetyksestä aiheutuneet kulut. Joissain tapauksissa vauriokorjaus on järkevää maksaa kokonaisuudessaan itse, vaikka omavastuuosuus jäisi huomattavasti kokonaiskustannuksien alapuolelle. Keskiluokkaisella autolla ja yleisimmällä 200 €:n omavastuulla ja bonusten menetyksellä koituu kuluja yhteensä noin 500–1500 €. Tähän on silti hyvä ottaa huomioon kaskovakuutuksen ehdot ja tarjoukset, koska joissakin tapauksissa bonukset eivät laske vahingosta. Laskelman saa pyydettäessä korjauksen maksaneelta vakuutusyhtiöltä. [5]

3.3.3 Liikennevakuutuksen bonuksen siirtäminen

Jo kertyneitä bonuksia on mahdollista siirtää, kunhan ajoneuvoluokka pysyy samana. Bonukset voidaan siirtää esimerkiksi uuteen autoon, mutta niitä on mahdotonta siirtää esimerkiksi autosta moottoripyörään. Vakuutusbonus on myös mahdollista siirtää toiselle puolisolle.

Bonukset on myös mahdollista siirtää vanhasta jo myydystä ajoneuvosta uuteen. Vanhan jo myydyn ajoneuvon bonukset säilyvät vakuutusyhtiöiden tietojärjestelmissä viisi vuotta. Vakuutusyhtiöt saattavat silti palauttaa bonukset takaisin käytettäväksi pidemmänkin ajan jälkeen. [5]

3.4 Liikennevakuutuslain keskeiset muutokset vuoden 2017 alusta

Liikennevakuutuksen laiminlyönnistä tulee vuoden 2017 alusta huomattavasti nykyistä vakavammat seuraukset. Jos liikennevakuutuksen ehtoja ei noudateta, perii Liikennevakuutuskeskus huomattavasti nykyistä korkeammat laiminlyöntimaksut. Myös rekisterikilvet on mahdollista poistaa ajoneuvosta. Uusi laki koskee myös ulkomaalaisia ajoneuvoja, joilla ei ole Suomessa voimassaolevaa liikennevakuutusta. [6]

Liikennevakuutuslain muutoksen myötä kertyneet bonukset on mahdollista siirtää usealle ajoneuvolle. Uusi laki mahdollistaa vakuutusyhtiöiden noudattaa mallia, jolla yksi bonuskertymä voidaan jakaa usean saman luokan ajoneuvon kesken. Tämä pykälä voi mahdollisesti pienentää vakuutusmaksuja, jos kotitaloudessa on käytössä useampi ajoneuvo. [7]

4 Vauriokorjauksen eteneminen, kun korvaaja on vakuutusyhtiö

4.1 Törmäys

Asiakas aiheuttaa vahinkoa omalle autolleen ja mahdollisesti vaurioittaa myös vastapuolen kulkuvälinettä tai kulkuvälineitä.

4.2 Vahinkoilmoitus

Asiakas tekee vahinkoilmoituksen vakuutusyhtiöön tai tekee vahinkoilmoituksen InCarin verkkosivuilla, mistä se toimitetaan vahingot korvaavaan vakuutusyhtiöön. Kun vahinkoilmoitus on tehty, ohjataan asiakas ja mahdollinen vastapuoli vahinkotarkastukseen lähimmälle toimipisteelle joko InCarin tai vakuutusyhtiön toimesta.

4.3 Vahinkotarkastus

Kun vaurioitunut auto tulee vahinkotarkastukseen toimipisteen, työnjohtaja tarkastaa ajoneuvon vahingot. Tämän jälkeen hän arvioi autolle vaadittavan korjausajan, korjaukseen vaadittavien osien toimitusajan keston ja sekä tiedustelee asiakkaalta mahdollisen sijaisauton tarpeen.

4.4 Vahinkoarvio

Työnjohtaja tekee korjauskustannusarvion CABAS-ohjelmalla ja lähettää sen korvaavalle vakuutusyhtiölle. Jos korjauskustannusarvio hyväksytään, voidaan auto ottaa korjattavaksi vakuutusyhtiön nimiin CABAS-laskelmaa vastaavalla tavalla. Kun vakuutusyhtiö on hyväksynyt korjauskustannuslaskelman, tilataan korjauksessa vaadittavat varaosat, mahdolliset vetopenkin adapterit sekä tarvittaessa pistehitsauslaite. Lisäksi varataan mahdollinen sijaisauto korjauksen ajaksi.

4.5 Korjaus

Auton vahingot kartoitetaan tarkemmin korjauksen yhteydessä ja korjataan niin, että auto on kunnoltaan vastaavassa kunnossa kuin ennen vahinkoa. Korjaukseen käytetty aika saattaa myös mahdollisesti venyä, jos vaurioiden suuruus merkittävästi kasvaa.

4.6 Auton palautus

Auto palautetaan korjauksen jälkeen asiakkaalle. InCarin periaatteena on käydä katsomassa yhdessä asiakkaan kanssa auton korjaukset läpi. Samassa yhteydessä kerrotaan, mitä pitää ottaa huomioon juuri maalatun maalipinnan kanssa ja vastata asiakkaan mahdollisiin kysymyksiin. Auto palautetaan asiakkaalle siivottuna ja pestynä mahdollisimman hyvän palvelukokemuksen saavuttamiseksi.

4.7 Asiakastyytyväisyyskyselyn lähettäminen asiakkaalle

InCar lähettää jokaiselle vauriokorjauksessa käyneelle asiakkaalle asiakastyytyväisyyskyselyn muutaman päivän kuluttua korjauksesta riippumatta siitä, onko kyseessä ollut liikennevahinko, kaskovahinko tai jokin muu vahinkotyyppi.

5 Asiakastyytyväisyyskyselyn haasteet ja ongelmat

5.1 Englanninkielisen asiakastyytyväisyyskyselyn puuttuminen

Joissakin toimipisteissä suuri osa asiakkaista ei puhu suomea. Tämä on ongelma, jos asiakkaalla on huomautettavaa palvelusta tai työn laadusta siten, että hän haluaa yhteydenoton. Käännöstyö on esitelty kohdassa 6.5.

5.2 Vastausprosentti

InCarin kokonaisvastausprosentti asiakastyytyväisyyskyselyyn on noin 20 %. InCarin asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti on vakuutusyhtiö LähiTapiolalla hyvin matala. Se johtuu luultavimmin siitä, että LähiTapiolalta lähtee oma kysely, jonka vastausprosentti on jopa kaksinkertainen. LähiTapiolan kysely lähtee, kun auto on vahinkotarkastettu (kohta 4.3). Tämä kyselyn aikainen lähetysajankohta kertoo myös heikosti koko korjauksen sujuvuudesta. LähiTapiola on valmis poistamaan oman kyselynsä InCarin kohdalta, jos uusi kysely antaa kaiken sen informaation, mitä LähiTapiola haluaa kyselyssä tuotavan esille. Työhön kuului LähiTapiolan edustajan haastattelu, jossa otettiin InCarin ja vakuutusyhtiön yhteistyö kehityksen kohteeksi.

5.3 Asiakastyytyväisyyskyselyiden määrä vauriokorjauksessa

Tällä hetkellä asiakastyytyväisyyskyselyitä voi lähteä vahinkotapauksessa jopa neljä: vakuutusyhtiöltä, hinausyritykseltä, InCarilta ja sijaisautoyritykseltä. Jos vakuutusyhtiö LähiTapiola hyväksyy uuden kyselyn, ei siltä enää lähde omaa kyselyä. Tämä oletettavasti nostaa vastauksien määrää.

6 Asiakastyytyväisyyskyselyn muutokset

6.1 Vanha asiakastyytyväisyyskysely

Alla olevassa kuvassa 1 näkyy vanha jo käytössä oleva asiakastyytyväisyyskysely. Seuraavissa alaluvuissa on käsitelty siihen tehtäviä muutoksia.

InCar – Valtakunnallinen autokorjaamokeskus

Tervetuloa InCar Oy:n asiakaspalautetoimintoon!

Alla olevalla lomakkeella voit lähettää palautteesi meille nimettömänä helposti ja nopeasti! Palautelomakkeen lopussa voit antaa myös yhteystietosi, jos haluat, että otamme yhteyttä palautteeseesi liittyen tai muuten vain haluat antaa palautteen nimellisenä.

Arvostamme antamaasi palautetta!

Palauteeni koskee toimipistettä *

Valitse

Vakuutusyhtiösi

Valitse

Arvosanasi InCarin työn laadulle? *

Asteikko: 10 (erinomainen) – 4 (huono)

10	9	8	7	6	5	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvosanasi työnjohdollemme / asiakaspalvelullemme? *

Asteikko: 10 (erinomainen) – 4 (huono)

10	9	8	7	6	5	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pitikö sovittu aikataulu? *

☐ Kyllä ☐ Ei

Suositteletko InCaria ystävällesi? *

☐ Kyllä ☐ Ei

Vapaa palaute/viesti

Kirjoita tähän...

0 / 1000 merkin enimmäismäärästä

Palauteen tyyppi *

☒ Nimetön palaute

☐ Nimellinen palaute, en halua yhteydenottoa

☐ Nimellinen palaute, haluan yhteydenoton

LÄHETÄ PALAUTE

Kuva 1: Vanha asiakastyytyväisyyskysely

6.2 Aikataulu

Kysymys: "Pitkö sovittu aikataulu?" muutetaan muotoon "Pitkö alkuperäinen sovittu aikataulu?".

Mikäli kysymykseen vastaus on "Ei", ilmestyy lisäkysymys "Ilmoitettiinko teille muuttuneesta aikataulusta?", johon on vaihtoehdot "Kyllä/Ei".

Kysymyksen tarkentaminen ja täydentäminen autovauriokorjausta ajatellen on tärkeää, koska hyvin usein korjausaika venyy esimerkiksi puskurin alta löytyvien vaurioiden takia. Tällöin korjaus viivästyy korjaamosta riippumattomasta syystä. Korjaamo voi toimia oikein ainoastaan siten, että se ilmoittaa asiakkaalle myöhästymisestä.

6.3 Vakuutusyhtiö

"Vakuutusyhtiösi?" muutetaan muotoon "Nimeä vahingon korvaava vakuutusyhtiö".

Muutos on tärkeä, koska vahingon korvaava vakuutusyhtiö saattaa olla liikenne- tai vastuuvahingossa eri vakuutusyhtiö kuin asiakkaan oma vakuutusyhtiö.

6.4 Suosittele

Suosittelisitko InCaria ystäväillesi? "Kyllä/Ei". Kysymys vaihdetaan muotoon NPS 10-4:

- 10 erittäin mielelläni – 4 en missään tapauksessa

Muokkaamalla kysymystä saadaan enemmän informaatiota kuin vain "Kyllä/Ei"-kysymyksellä. Kysely pysyy muutoksesta huolimatta kuitenkin samanmittaisena.

6.5 Rekisteritunnus

Jos asiakas valitsee kohdan ”Nimellinen palaute, haluan yhteydenoton”, uuteen lomakkeeseen ilmestyy lisäkenttä, jossa kysytään ajoneuvon rekisteritunnusta.

Lisäyksellä nopeutetaan huomattavasti palautteen kohdentamista asiakkaaseen. Tämänhetkiselällä järjestelmällä ei kaikissa tapauksissa voida hakea tietoja korjauksesta pelkästään asiakkaan nimellä.

6.6 LähiTapiolan lisäkysymykset

Tapaamisessa LähiTapiolan kanssa selvitettiin vakuutusyhtiön toivomuksia kyselyn suhteen. Tämän perusteella uudistettuun kyselyyn tulee animaatio, jossa ilmestyy lisäkysymyksiä, mikäli asiakas valitsee vakuutusyhtiöksi LähiTapiolan.

1. Kuinka yhteistyö LähiTapiolan kanssa sujui kokonaisuutena?

Asteikko: 1–5 tähtien määrä

2. Suositteletko LähiTapiolaa vakuutusyhtiöksi?

Asteikko: 10 erittäin mielelläni – 4 en missään tapauksessa (NPS)

7 Englanninkielinen versio

Otsikko: Welcome to InCar customer service feedback form!

Alaotsikko 1: With the form below you can send your feedback anonymously and easily regarding your visit! In the end of the feedback form you can also give your contact information, if you want us to contact you regarding your feedback or you can just leave the form with your information.

Alaotsikko 2: We appreciate your feedback!

Kysymykset, vastaukset ja kysymysvaihtoehdot:

- Asteikko: Scale

- Palautteeni koskee toimipistettä: My feedback concerns local office
- Vahingon korvaava vakuutusyhtiö: Insurance company covering the expenses
- Arvosanasi InCarin työn laadulle: How would you rate InCar work quality

- 10: excellent, 4: poor

- Arvosanasi työnjohdollemme/asiakaspalvelullemme: How would you rate our site management / Customer service

- 10: excellent, 4: poor

- Pitikö alkuperäinen aikataulu?: Did the original schedule hold up?

- Kyllä: Yes, Ei: No
- Jos ei, ilmoitettiinko siitä?: No, Were you informed about the schedule change?

- Suositteisitko LähiTapiolaa vakuutusyhtiöksi?: Would you recommend LähiTapiola as an insurance company ?

- 10: Most likely, 4: Most unlikely

- Vapaa palaute / Viesti: Other comments / Message

- Kuinka yhteistyö LähiTapiolan kanssa sujui kokonaisuutena?: How did the cooperation with LähiTapiola worked as a whole?

- Nimetön palaute: Anonymous Feedback

- Nimellinen palaute, en halua yhteydenottoa: Feedback with name, I don't want further contact

- Etu- ja Sukunimi: First- and last name
- Sähköposti: E-mail
- Puhelin: Phone number

- Nimellinen palaute, haluan yhteydenoton: Feedback with name, I want to be contacted (Samat alakysymykset kuin edellisessä)

- Rekisteritunnus: Registration number

8 Toiminta, kun asiakas haluaa yhteydenoton korjaukseen liittyen

Kun asiakas valitsee haluavansa yhteydenoton korjaukseen liittyen, lähtee uudistetussa kyselyssä automaattisesti huomautussähköposti kyseisestä korjaamosta vastaavalle korjaamopäällikölle ja muille johdon nimeämille henkilöille.

9 Yhteenveto ja oma pohdinta

Työn tarkoituksena oli parantaa jo hyvin toimivaa asiakastyytyväisyyskyselyä ja ottaa vakuutusyhtiön näkökanta mukaan uuteen kyselyyn. Asiakastyytyväisyyden mittareita käytetään nykyään laajalti markkinoinnin osana. Digitalisaatio mahdollistaa täysin uusia asioita asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien hyväksikäytössä ja markkinoinnissa. Ohjelmistoyrityksen tapaamisessa otettiin esille, että suosittelijoiden määrä voidaan reaaliajassa siirtää vaikka yrityksen kotisivulle. Tällöin vahinkoilmoitusta tekevä asiakas näkee, kuinka monta prosenttia edellisellä viikolla autonsa korjanneista suosittelee palvelua.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisellä ja parantamisella yrityksellä mahdollisuus lisätä positiivisten asiakaskokemusten määrää. Lisäksi se antaa työkaluja toiminnan kehittämiseen, mikä on erityisen tärkeää kasvavassa yrityksessä.

Lähteet

1. NPS, CES, CSAT – miten asiakaskokemusta kannattaa mitata? Verkkodokumentti. Questback. <<https://www.questback.com/fi/blog/nps-ces-csat-miten-asiakaskokemusta-kannattaa-mitata>>. Luettu 11.11.2016.
2. Net Promoter Score -pisteiden laskeminen. Verkkodokumentti. SurveyMonkey. <<https://fi.surveymonkey.com/mp/net-promoter-score-calculation/>>. Luettu 11.11.2016.
3. NPS vs CES – kumpi on parempi asiakaskokemuksen mittari. 2015. Verkkodokumentti. SN4 International Oy. <http://www.sn4.com/fi/blog/?sn4_blog=nps-vs-ces-kumpi-on-parempi-mittari>. Luettu 11.11.2016.
4. Auton vakuutukset ; Mikä on auton vakuutus? Verkkodokumentti. Autovakuutus.info. <<http://autovakuutus.info/>>. Luettu 12.11.2016.
5. Liikennevakuutuksen bonukset. Verkkodokumentti. Vakuutus.suomalaisille.info. <<http://vakuutus.suomalaisille.com/liikennevakuutuksen-bonukset/>>, Luettu 12.11.2016.
6. Liikennevakuutuslain kokonaisuudistus astuu voimaan vuoden alusta. Verkkodokumentti. 2016. Liikennevakuutuskeskus. <<http://www.lvk.fi/fi/liikennevakuutuskeskus/ajankohtaista/17.6.2016-liikennevakuutuslain-kokonaisuudistus-astuu-voimaan-vuoden-alusta/>>, Luettu 12.11.2016.
7. Liikennevakuutuslakia selkeytetään ja uudistetaan. 2015. Verkkodokumentti. Valtioneuvosto. <http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/liikennevakuutuslakia-selkeytetään-ja-uudistetaan?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=1271139>, Luettu 12.11.2016.